

BẢNG TỔNG HỢP MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

1. Trình độ đào tạo : Trình độ cao đẳng
2. Hình thức đào tạo : Chính quy - Niên chế
3. Đối tượng tuyển sinh : Tốt nghiệp Trung học phổ thông hoặc tương đương
4. Thời gian đào tạo : 2,5 năm; 05 học kỳ

| TT | NGÀNH | MỤC TIÊU CHUNG | MỤC TIÊU CỤ THỂ | VỊ TRÍ VIỆC LÀM SAU TỐT NGHIỆP |
|----|--------------------|--|--|---|
| 1 | Quản trị khách sạn | Trang bị cho người học các kiến thức về kinh doanh lưu trú và các kỹ năng nghiệp vụ khách sạn theo tiêu chuẩn của Tổng cục Du lịch Việt Nam và quốc tế, đồng thời rèn luyện các kỹ năng mềm cần thiết cho công việc giúp người học có thể làm việc hiệu quả trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng và đáp ứng nhu cầu tuyển dụng trong thời kỳ hội | 1. Kiến thức: <ul style="list-style-type: none">- Xác định được các nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác – Lê nin, Tư tưởng Hồ Chí Minh và đường lối cách mạng của Đảng cộng sản Việt Nam, đường lối phát triển kinh tế của Đảng, thành tựu và định hướng phát triển của ngành du lịch Việt Nam;- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh, Luật kinh tế...;- Mô tả được vị trí, ý nghĩa, tác dụng của Giáo dục thể chất đối với sức khỏe con người nói chung, | Sau khi tốt nghiệp, người học đủ khả năng đảm nhiệm vị trí: nhân viên Lễ tân, nhân viên phục vụ Phòng, nhân viên phục vụ Nhà hàng, nhân viên Phục vụ hội nghị, nhân viên phụ bar, bếp, nhân viên kinh doanh tiếp thị, nhân viên an ninh khách sạn. Tùy theo |

| | |
|---------------|---|
| nhập quốc tế. | <p>đối với người học nghề và người lao động nói riêng;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giải thích được vai trò và tầm quan trọng của cách mạng công nghiệp 4.0 và cách mạng công nghiệp 4.0 ứng dụng trong ngành nghề; - Nhận thức được tầm quan trọng của ngoại ngữ đối với ngành nghề. - Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, tổng quan về du lịch và khách sạn nhà hàng; - Mô tả được vị trí, vai trò của lĩnh vực khách sạn – nhà hàng trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động và tác động của khách sạn – nhà hàng về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường; - Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn; mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn và đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn; - Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phòng, nghiệp vụ nhà hàng, pha chế thức uống và chế biến món ăn...; - Mô tả được các quy trình giám sát của các bộ phận Lễ tân, Phòng, Nhà hàng, Bếp v.v.; - Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng; - Trình bày được nguyên lý, quá trình quản trị |
| | <p>khả năng cá nhân, kinh nghiệm thực tiễn, môi trường công tác và loại hình khách sạn, người học có khả năng đảm đương các vị trí công tác cao hơn như giám sát bộ phận Lễ tân, giám sát bộ phận Phòng, Nhà hàng hoặc Quản lý khách sạn vừa và nhỏ.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>nói chung, quản trị con người, tài sản, tài chính, marketing khách sạn nói riêng;</p> <ul style="list-style-type: none">- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách sạn và cách thức đánh giá chất lượng;- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các bộ phận của khách sạn;- Trình được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong khách sạn để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa.- Nắm bắt được các thuật ngữ chuyên ngành và cấu trúc câu giao tiếp tiếng Anh chuyên ngành trong cả bộ phận của Khách sạn. <p>2. Kỹ năng:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ứng dụng được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật trong ngành nghề;- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại tất cả các vị trí của các bộ phận trong khách sạn như: bộ phận Lễ tân, bộ phận Phòng, Nhà hàng hoặc bộ phận Yến tiệc, Hội nghị - Hội thảo v.v.;- Chăm sóc khách hàng và giải quyết phần nan của khách hàng có hiệu quả;- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị khách sạn;- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng |
|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, phòng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;</p> <ul style="list-style-type: none">- Thực hiện đúng quy trình giám sát tại các vị trí công việc của giám sát bộ phận Lễ tân, Phòng, Nhà hàng theo tiêu chuẩn của khách sạn;- Thực hiện đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp;- Chủ trì hoặc tham gia xây dựng được một số kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing, kế hoạch nhân sự, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ, kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện;- Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản, đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn - nhà hàng;- Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;- Quản lý thời gian làm việc hiệu quả;- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo và phát hiện ra được các nguyên nhân và đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh.- Sử dụng được tiếng Anh chuyên ngành trong giao tiếp tại các bộ phận trong khách sạn, bậc 2/6 | |
|--|--|--|

theo khung năng lực ngoại ngữ của VN.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
- Tuân thủ các quy định về pháp luật trong kinh doanh du lịch, kinh doanh nhà hàng khách sạn;
- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
- Chấp nhận áp lực công việc, thích nghi với môi trường làm việc thường xuyên có sự thay đổi;
- Tôn trọng khách hàng, quan tâm chăm sóc và thuyết phục được khách hàng;
- Hợp tác với đồng nghiệp và đối tác;
- Trung thực, chủ động khắc phục khó khăn trong công việc;
- Linh hoạt trong xử lý tình huống, tự tin trong xử lý công việc;
- Thực hiện được các nghiệp vụ chuyên môn tại các vị trí việc làm ở các bộ phận Lễ tân, Buồng, Âm thực, Kinh doanh tiếp thị, An ninh...Có khả năng tiếp nhận, ghi chép, chuyên tải và giải thích thông tin theo yêu cầu; có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện; chịu trách nhiệm chủ yếu đối với kết quả công việc;

| | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|
| | | | <p>- Rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm; đảm bảo hiệu quả và tuân thủ theo những hướng dẫn và qui định của tổ chức; có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin, chấp hành tốt các qui định của pháp luật liên quan đến ngành nghề; khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hình thành được các nhóm làm việc và điều hành được hoạt động của nhóm; - Hướng dẫn, giám sát được các nhiệm vụ thực hiện của nhóm, chịu trách nhiệm cá nhân và chịu trách nhiệm đối với nhóm; - Đánh giá được chất lượng công việc sau khi hoàn thành và kết quả thực hiện của nhóm; - Có khả năng tự học hỏi và nghiên cứu, tìm hiểu trong môi trường làm việc để nâng cao trình độ kiến thức chuyên môn nghề nghiệp, kỹ năng trong tổ chức các hoạt động nghề nghiệp, đáp ứng đòi hỏi trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước; - Có năng lực để tham gia học liên thông lên các bậc học cao hơn để phát triển kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp đáp ứng nhu cầu của bản thân và nghề nghiệp. | Sau khi học xong người học có được các kiến |
| 2 | Hướng dẫn du lịch. | Học ngành Hướng dẫn du lịch, người học sẽ được cung | <p>1. Kiến thức:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mô tả được vị trí, vai trò và các nhiệm vụ của | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>lịch</p> <p>cấp kiến thức tổng quan về du lịch như: văn hóa, lịch sử, địa lý, tâm lý và tập quán du khách trong nước và quốc tế... Song song đó, người học sẽ được trang bị các kiến thức chuyên môn thông qua các môn học thực tế như: tuyển điểm du lịch, marketing du lịch,... và thực hành các kỹ năng nghề cụ thể như: nghiệp vụ hướng dẫn, thiết kế và điều hành chương trình du lịch, tổ chức sự kiện du lịch... Vì vậy, sau khi hoàn tất khóa học, người học có đủ khả năng thực hiện và quản lý được các hoạt động đón, tiễn, sắp xếp lưu trú, ăn uống, tham quan, mua sắm, vui chơi giải trí dưới nhiều hình thức khác nhau cho khách du lịch. Đồng thời, còn trợ giúp khách giải quyết và xử lý các vấn đề phát sinh trong suốt quá trình đi tham quan du lịch.</p> | <p>nghề hướng dẫn du lịch;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nắm được các yêu cầu của một hướng dẫn viên du lịch để tự rèn luyện đáp ứng yêu cầu công việc sau này; - Mô tả và được quy trình tổ chức hoạt động cho một chương trình du lịch (lập lộ trình, tổ chức đón khách, tổ chức trong thời gian du lịch, tổ chức tiễn khách và tổ chức hoạt động sau khi chuyến đi kết thúc); - Trình bày được các nguyên tắc bảo đảm an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an toàn trong quá trình tổ chức và thực hiện chương trình du lịch, để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa. <p>2. Kỹ năng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị, tổ chức và thực hiện được các chương trình du lịch, thuyết minh, hướng dẫn tham quan, quản lý đoàn khách, hỗ trợ quảng cáo tiếp thị và bán chương trình; - Thiết lập và duy trì được các mối quan hệ với các đối tác, giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, chăm sóc khách hàng... đáp ứng nhu cầu của khách du lịch. Đảm bảo được các yêu cầu về chất lượng, vệ sinh, an toàn, an ninh, chu đáo và lịch sự; - Vận dụng tốt các phương pháp hướng dẫn tại điểm, trên phương tiện vận chuyển đối với khách quốc tế và khách nội địa; | <p>thức và kỹ năng cần thiết để có thể đảm đương được các vị trí như: hướng dẫn viên tại điểm tham quan, hướng dẫn viên địa phương, hướng dẫn viên toàn tuyến, hướng dẫn viên dưới các hình thức du lịch khác (đối với khách du lịch Việt Nam và quốc tế), có cơ hội trở thành trưởng nhóm hướng dẫn viên, quản lý nghiệp vụ hướng dẫn của các công ty du lịch và các vị trí khác trong tương lai... tùy theo khả năng cá nhân và yêu cầu của công việc.</p> |
|--|---|---|--|

| | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|--|
| 3 | Quản trị lữ hành | Theo học ngành Quản trị lữ hành người học không những được cung cấp các kiến thức | <p>- Sử dụng thành thạo kỹ năng thuyết trình trước khách hàng;</p> <p>- Vận dụng được kiến thức liên ngành về kinh tế, chính trị, xã hội, văn hóa, địa lý, khoa học công nghệ, luật pháp trong kinh doanh du lịch và góp phần tích cực vào phát triển du lịch một cách bền vững.</p> <p>- Sử dụng được ngoại ngữ trong giao tiếp thông thường và trong một số hoạt động cụ thể của nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế;</p> <p>- Thực hiện tốt công tác marketing du lịch;</p> <p>- Quản lý thời gian làm việc hiệu quả.</p> <p>3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm:</p> <p>- Có được khả năng làm việc độc lập, tổ chức làm việc theo nhóm và ứng dụng kỹ thuật, công nghệ phục vụ cho công tác hướng dẫn .</p> <p>- Hướng dẫn và giám sát những người khác cùng thực hiện nhiệm vụ được giao</p> <p>- Đánh giá được chất lượng công việc sau khi hoàn thành.</p> <p>- Đánh giá được kết quả thực hiện của cách thành viên, nhóm khi thực hiện công việc.</p> | |
| | 1. Kiến thức: | <p>- Mô tả được vị trí, vai trò của doanh nghiệp lữ hành trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt</p> | | Sau khi học xong người học có thể làm việc tại các đơn vị kinh doanh |

| | | |
|--|---|--|
| <p>về quản trị như: tài chính, nhân sự, chất lượng dịch vụ...mà còn được rèn luyện các kỹ năng chuyên môn như: xây dựng, thiết kế, quảng bá, điều hành và quản lý các chương trình du lịchđồng thời, chương trình còn chú trọng giúp sinh viên xây dựng tác phong làm việc chuyên nghiệp, phát triển các kỹ năng bổ trợ như giao tiếp, thu thập, xử lý thông tin, giải quyết vấn đề, làm việc nhóm...</p> | <p>động doanh nghiệp lữ hành, tác động của nó về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ và mối quan hệ giữa các bộ phận trong doanh nghiệp lữ hành; - Trình bày được những kiến thức tổng hợp về các vấn đề kinh tế, chính trị, xã hội, văn hóa và các ngành khoa học liên quan ứng dụng trong du lịch. - Nắm bắt được các xu hướng đương đại trong ngành du lịch bao gồm cả phát triển du lịch bền vững, có trách nhiệm với môi trường và xã hội, các loại hình du lịch đặc thù. - Trình bày được những kiến thức chuyên sâu của nghiệp vụ lữ hành như: Thiết kế chương trình du lịch, tổ chức xúc tiến, quảng cáo và bán sản phẩm, điều hành và tổ chức thực hiện chương trình du lịch, thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các đối tác, chăm sóc khách hàng và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình điều hành thực hiện chương trình du lịch, đánh giá kết quả kinh doanh và tổng kết công việc; - Trình bày được nguyên lý, quá trình quản trị nói chung, quản trị tài chính, quản lý chất lượng sản phẩm và điều hành, giám sát kinh doanh lữ hành nói riêng... - Liệt kê được các nguyên tắc bảo đảm an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an toàn trong quá trình tổ chức và thực hiện chương | <p>thương mại dịch vụ du lịch, cụ thể là làm việc trong các doanh nghiệp lữ hành quốc tế, nội địa, các hãng vận chuyển khách du lịch, các đoạn nghiệp tổ chức sự kiện, các di tích danh thắng, làm hướng dẫn viên hoặc có thể tham gia làm trong các Sở văn hóa thể thao du lịch tại các địa phương. Với các vị trí như: nhân viên đại lý lữ hành, nhân viên bán chương trình du lịch, trợ lý điều hành tour, nhân viên điều hành tour, triển lãm nghiệp vụ, quản lý bộ phận nghiệp vụ... và các vị trí khác tùy theo khả năng cá nhân và yêu cầu của công việc.</p> |
|--|---|--|

trình du lịch.

2. Kỹ năng:

- Vận dụng được linh hoạt kỹ năng nghề nghiệp của nghiệp vụ lữ hành như: Phân tích, đánh giá xu hướng phát triển thị trường du lịch, thiết kế và xây dựng chương trình du lịch, tổ chức quảng cáo, xúc tiến và bán sản phẩm, quản lý và điều hành thực hiện chương trình, chăm sóc khách hàng, giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình điều hành thực hiện chương trình du lịch, thiết lập và duy trì các mối quan hệ với đối tác, báo cáo đánh giá kết quả công việc... nhằm đáp ứng nhu cầu khách du lịch trong nước và quốc tế;

- Thực hiện được các kỹ năng quản trị nghiệp vụ lữ hành như: Lập kế hoạch, điều hành và giám sát thực hiện, tổng kết đánh giá và đề ra các giải pháp nâng cao hiệu quả trong kinh doanh lữ hành;

- Sử dụng được ngoại ngữ giao tiếp thông thường và ngoại ngữ chuyên ngành lữ hành, ứng dụng khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin trong công việc;

- Sử dụng tốt kỹ năng thuyết trình trước khách hàng, đồng nghiệp và đối tác;

- Soạn thảo được các loại hợp đồng du lịch, thanh quyết toán hợp đồng du lịch và hoàn thành các thủ tục có liên quan đến hoạt động lữ hành;

- Vận dụng được kiến thức liên ngành về kinh tế, chính trị, xã hội, văn hóa, địa lý, khoa học công nghệ, luật pháp trong kinh doanh du lịch và góp

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | phần tích cực vào phát triển du lịch một cách bền vững. |
| | | | 3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm : <ul style="list-style-type: none">- Người học có khả năng làm việc độc lập, tổ chức làm việc theo nhóm hiệu quả;- Hướng dẫn và giám sát những người khác cùng thực hiện nhiệm vụ được giao- Người học chịu trách nhiệm của cá nhân đối với công việc và phải chịu trách nhiệm trước tập thể nhóm.- Người học đánh giá chất lượng công việc sau khi hoàn thành công việc- Đánh giá kết quả thực hiện của nhóm và cách thành viên trong nhóm.. |
| | | | |
| | | | |

NGƯỜI TỔNG HỢP

Nguyễn Thị Ánh Nguyệt